



BRUXELLES
FORMATION
MANAGEMENT &
multimediaTIC

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimediaTIC organise une formation gratuite en

Améliorez votre communication

Que peut-on apprendre dans ce séminaire « orientation client » ?

- Développer sa confiance dans les situations de communication.
- Comprendre la dynamique de l'interaction client-fournisseur.
- Apprendre à appliquer les outils de communication efficaces dans une relation client-fournisseur à long terme.
- Comprendre pourquoi il est important de créer une coopération avec les clients internes et/ou externes.
- Faire face aux dérapages dans les relations.

Programme

- Définir qui l'on est
- Valoriser son image, celle de son département et de son entreprise
- Communiquer et dialoguer avec les clients
- Traiter les réclamations, les litiges et les objections
- La transmission de l'information en interne : faciliter l'action des services commerciaux
- Organiser son activité et gérer son temps
- Une ressource complémentaire : le téléphone
- Information et formation aux produits
- L'assertivité
- Résoudre les conflits internes
- Résoudre les problèmes d'organisation
- networking

Pré-requis

Etre demandeur d'emploi, porteur d'un diplôme universitaire ou de l'enseignement de type court ou long ou pouvant faire état d'une expérience professionnelle suffisante.

Aspects pratiques

Formation : du 13 octobre au 10 novembre 2010 de 9h à 17h

Lieu de formation : BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimediaTIC, rue de stalle 67 à 1180 Bruxelles.

Séance d'information sur toutes les formations en management : tous les 1^{ers} mardis du mois à 14h en nos locaux.

Plus d'informations au 02 371 73 20 ou info.management@bruxellesformation.be



des formations pour un emploi
www.bruxellesformation.be

